

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S PAMETNO PLAČILNO KARTICO ACTIVA VISA INSPIRE

### 1. Splošno

Izdajatelj teh splošnih pogojev je:

- Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška 14, 6502 Koper, [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si), matična številka 5092221, identifikacijska številka za DDV SI98026305 (v nadaljevanju Banka),
- Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletni strani Banke Slovenije [www.bsi.si](http://www.bsi.si);
- Nadzorni organ pristojen za nadzor Banke je Banka Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti Banke in Uporabnika v zvezi z opravljanjem Plačilnih storitev s pametno plačilno kartico ACTIVA VISA INSPIRE.

Ti splošni pogoji so sestavni del pisne Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah, sklenjene med Banko in Uporabnikom in imajo značaj pogodbe. Šteje se, da Uporabnik s podpisom Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred sklenitvijo Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah seznanil s pogoji glede opravljanja plačilnih storitev in
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša.

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike. V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike, veljajo določbe teh splošnih pogojev.

### 2. Opredelitev pojmov

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih imajo naslednji pomen:

**Uporabnik kartice** je Uporabnik po Splošnih pogojih za opravljanje Plačilnih storitev za potrošnike.

**Kartica** je Pametna plačilna kartica ACTIVA VISA INSPIRE je Plačilni instrument.

**Kartični račun** je račun na katerem se vodijo Kartice Uporabnika in je del Transakcijskega računa. Kartični račun določa osnovne pogoje v okviru katerih delujejo Kartice, ki so vezane na Kartični račun.

**Dodatna kartica** je Kartica, ki jo Banka na podlagi zahteve Uporabnika dodeli pooblaščenim osebam na Transakcijskem računu Uporabnika kartice.

**Osebna številka - PIN** je 4 mestna tajna osebna identifikacijska številka Uporabnika kartice. Uporablja se kot osebni varnostni element, namenjen identifikaciji Uporabnika kartice in zagotavljanju pristnosti opravljenih Plačilnih transakcij s Karticami na Prodajnih mestih in na Bankomatih.

**Prodajno mesto** je ponudnik blaga in storitev, ki pri Plačilni transakciji s Kartico nastopa kot Prejemnik plačila.

**POS terminal** je elektronski čitalec na Prodajnem mestu, ki je namenjen elektronskemu prenosu podatkov Plačilnega naloga med Prodajnim mestom, Procesnim centrom in Banko pri Plačilni transakciji s Kartico.

**Bankomat** je naprava namenjena opravljanju Plačilnih transakcij dviga in pologa gotovine, nakupa GSM kartic ter oddaje Plačilnih nalogov za izvršitev.

**Procesni center** je poslovni subjekt s katerim ima Banka sklenjeno pogodbo za obdelavo in prenos podatkov Plačilnega naloga pri Plačilni transakciji s Kartico.

**Avtorizacija** je postopek v katerem Prodajno Mesto ali Bankomat pridobi od Banke soglasje za odreditev Plačilne transakcije.

**Limit porabe na kartici** je najvišji znesek porabe do katerega lahko Uporabnik kartice posluje s Kartico, kar pomeni razpoložljiva sredstva na Transakcijskem računu.

**Dnevni limiti na kartici** so limiti v okviru katerih lahko Uporabnik kartice posluje s Kartico v posameznem dnevu. Najvišji znesek Dnevnega limita je omejen z zneskom Limita porabe na kartici. Določajo se naslednji Dnevni limiti na kartici:

- **Limit nakupov na POS terminalu:** dnevni znesek nakupov na prodajnih mestih,
- **Limit nakupov na spletu:** dnevni znesek nakupov na spletnih prodajnih mestih,
- **Limit dvigov gotovine na Bankomatu:** dnevni znesek dviga gotovine na bankomatih,
- **Limit dvigov gotovine na POS terminalu:** dnevni znesek dviga gotovine na okencih bank.

**Referenčni menjalni tečaj** je menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem Visa International in se uporablja kot osnova za izračun odkupa in prodaje Valut držav članic in Valut tretjih držav pri Plačilni transakciji s Kartico.

**Plačilna transakcija** je dejanje pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik ali je odrejena v njegovem imenu ali jo odredi prejemnik plačila, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije prek ponudnika plačilnih storitev neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila.

**Distančni nakup** je Plačilna transakcija na daljavo, ki jo Uporabnik kartice odredi na Prodajnem mestu preko elektronske trgovine, kataloške ali telefonske prodaje s pomočjo posredovanja podatkov o Kartici (številka kartice, veljavnost kartice, CVV številka) ali posredovanjem Enkratnega varnega gesla generiranega s pomočjo Prenosnega čitalca.

**Brezstični nakup** je Plačilna transakcija, ki jo Uporabnik kartice odredi na Prodajnem mestu s približanjem Kartice POS terminalu. Za Plačilne transakcije do zneska 15,00 EUR se Brezstični nakup opravi brez vnosa Osebne številke-PIN v POS terminal. Za Plačilne transakcije nad zneskom 15,00 EUR se Brezstični nakup opravi z vnosom Osebne številke-PIN v POS terminal. Limiti za Brezstični nakup se lahko pri plačilih izven Slovenije razlikujejo. Za aktivacijo brezstične funkcionalnosti Kartice je potrebno najprej izvesti uspešno stično Plačilno transakcijo z vnosom Kartice in Osebne številke – PIN v POS terminal.

**NFC tehnologija** (Near Field Communication) je komunikacijska tehnologija kratkega dosega, ki omogoča brezstično izmenjavo podatkov med Kartico in POS terminalom, ki podpira NFC tehnologijo.

**CVV številka** (Card Verification Value) je trimesčna varnostna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtni strani Kartice in se uporablja za Distančne nakupe.

**Močna avtentikacija uporabnika** je avtentikacija z uporabo dveh ali več elementov, ki spadajo v kategorijo znanja uporabnika (nekaj, kar ve samo uporabnik), lastništva uporabnika (nekaj, kar je v izključni lasti uporabnika) in neločljive povezanosti z uporabnikom (nekaj, kar uporabnik je), ki so med seboj neodvisni, kar pomeni, da kršitev enega elementa ne zmanjšuje zanesljivosti drugih, in so zasnovani tako, da varujejo zaupnost podatkov, ki se preverjajo.

**Enkratno varno geslo** je enkratna 8-mestna številka, ki jo generira Prenosni čitalnik z uporabo Kartice in PIN-a. Geslo se izpiše na zaslonu Prenosnega čitalca in se uporablja za Močno avtentikacijo uporabnika ali kot elektronski podpis, hkrati pa je tudi soglasje za izvršitev Plačilne transakcije s Kartico pri Distančnem nakupu.

**Prenosni čitalec** je naprava, namenjena branju Kartice in vnosu PIN-a ter generiranju Enkratnega varnega gesla.

**Čitalec kartice** je naprava priklopljena v osebni računalnik, ki je namenjena branju podatkov na Kartici pri poslovanju z digitalnimi potrdili

**Banka IN** je način poslovanja, ki omogoča opravljanje bančnih in drugih finančnih storitev z uporabo sodobnih bančnih poti in sicer preko Portala Banke IN in preko Infotela.

**Infotel** je sodoben način bančnega poslovanja, ki omogoča komuniciranje med Banko in Uporabnikom ter opravljanje Storitiev preko telefona.

**Elektronski podpis** je elektronski način podpisovanja, ki je dogovorjen v teh splošnih pogojih in nadomešča lastnoročni podpis.

**Poziv/Odgovor** je vrsta elektronskega podpisa, ki generira Enkratno varno geslo po tem, ko se v prenosni čitalec vstavi Kartica in vnese pozivna številka ter PIN.

**Podpis+** je vrsta elektronskega podpisa, ki generira Enkratno varno geslo po tem, ko se v prenosni čitalec vstavi Kartica in vnese PIN ter zahtevani podatki o storitvi.

**Digitalno potrdilo PKI** je digitalno potrdilo, ki ga izdaja Banka oz. digitalno potrdilo, ki izpolnjuje zahteve veljavnih predpisov.

### 3. Izdaja Kartice

Banka izda Kartico Uporabniku kartice na podlagi sklenjene Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah. Dodatno kartico izda Banka pooblaščenim osebam na Transakcijskem računu Uporabnika kartice na podlagi pisne zahteve Uporabnika. Dodatna kartica se glasi na ime in priimek pooblaščenih oseb. Splošni pogoji, ki veljajo za Kartico veljajo smiselno tudi za Dodatno kartico, pri čemer sta Banka in Uporabnik kartice soglasna, da vse obveznosti iz naslova uporabe dodatne Kartice prevzame Uporabnik kartice.

Kartica je last Banke in se glasi na ime in priimek Uporabnika kartice. Ob prejemu mora Uporabnik kartice Kartico lastnoročno podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana Kartica je neveljavna. Vse stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi Uporabnik kartice.

Uporabnik kartice ob prejemu Kartice prejme Osebno številko - PIN. Zaradi varnosti poslovanja s Kartico je Uporabnik kartice dolžan Kartico in Osebno številko - PIN skrbno hraniti in z njo odgovorno ravnati. Uporabnik kartice mora Osebno številko - PIN hraniti ločeno od Kartice. Uporabnik kartice ob prevzemu Kartice in Osebnih številke - PIN potrdi prejem s podpisom. Uporabnik kartice mora Kartico uporabljati v skladu s temi splošnimi pogoji. Kartica in Osebnostna številka - PIN sta neprenosljivi, uporablja jo lahko samo Uporabnik kartice. Uporabnik kartice je dolžan z Osebno številko - PIN ravnati skrbno. Za vse posledice zlorabe Osebnih številke - PIN je odgovoren Uporabnik kartice.

Kartica velja do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na Kartici. Če Uporabnik kartice izpolnjuje vsa določila Okvirne pogodbe o Plačilnih storitvah, mu Banka izda novo Kartico pred iztekom veljavnosti stare Kartice. Uporabnik kartice je dolžan novo Kartico prevzeti v poslovalnici Banke, ki vodi njegov Transakcijski račun, dva tedna pred iztekom veljavnosti stare Kartice.

V primeru smrti Uporabnika kartice preneha Kartica veljati z dnem, ko je Banka obveščena o smrti Uporabnika kartice. V primeru smrti Uporabnika Dodatne kartice, je Uporabnik kartice dolžan Banki Dodatno kartico vrniti. Če Uporabnik ne vrne Dodatne kartice, je odgovoren za vse posledice, ki nastanejo z uporabo Dodatne kartice. Prenehanje veljavnosti same Kartice ne vpliva na obveznost Uporabnika kartice oz. njegovih dedičev za plačilo obveznosti iz naslova uporabe Kartice do dneva prenehanja veljavnosti Kartice.

### 4. Pogoji za uporabo Kartice

Kartica se pri poslovanju s Transakcijskim računom uporablja, za identifikacijo Uporabnika pri vseh Plačilnih storitvah in Drugih storitvah opredeljenih v Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike.

Uporabnik kartice lahko s Kartico odredi Plačilni nalog za prenos sredstev v dobro Prejemnika plačila, za plačilo nakupa blaga in storitev na vseh Prodajnih mestih v Sloveniji in tujini, ki so označena z nalepko Activa, Visa ali Plus.

Za plačilo blaga in storitev izstavi Prodajno mesto potrdilo o nakupu, ki ga podpiše Uporabnik kartice oziroma vnese v POS terminal svojo Osebno številko - PIN. Podpis mora biti enak podpisu na Kartici. Uporabnik kartice s svojim podpisom na potrdilu o nakupu oziroma pravilno vneseni Osebnosti številki - PIN jamči, da je znesek Plačilne transakcije pravilen in izrecno soglaša, da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji. Kopijo potrdila o nakupu obdrži Uporabnik kartice za svojo evidenco. Uporabnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s Kartico skrbeti, da se vsi postopki na Prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti.

Pri Brezstičnem nakupu, Uporabnik kartice opravi Plačilno transakcijo s kartico s približanjem Kartice POS terminalu, ki podpira NFC tehnologijo. S približanjem Kartice POS terminalu Uporabnik poda soglasje za izvršitev Plačilne transakcije s podatki, ki sledijo iz POS terminala ter jamči, da je znesek Plačilne transakcije

s kartico pravilen in se zavezuje, da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji. Za aktivacijo brezstične funkcionalnosti Kartice je potrebno najprej izvesti uspešno stično Plačilno transakcijo z vnosom Kartice in Osebne številke – PIN v POS terminal.

Pri Distančnih nakupih, Uporabnik kartice opravi Plačilno transakcijo s kartico tako, da Prodajnemu mestu posreduje podatke Kartice (številko Kartice, veljavnost Kartice, CVV številka). S posredovanjem podatkov Kartice Prodajnemu mestu Uporabnik kartice jamči, da je znesek Plačilne transakcije s kartico pravilen in se zavezuje (soglašča z izvršitvijo), da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji.

Pri uporabi Kartice za plačilo Distančnega nakupa z uporabo storitve Verified by Visa, Uporabnik kartice opravi Plačilno transakcijo s kartico s posredovanjem Enkratnega varnega gesla, ki ga Uporabnik kartice pridobi s pomočjo Kartice in Prenosnega čitalnika. S posredovanjem Enkratnega varnega gesla Uporabnik kartice jamči, da je znesek Plačilne transakcije s kartico pravilen in se zavezuje (soglašča z izvršitvijo), da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji.

V Sloveniji in v tujini v okviru danih Limitov porabe na kartici in uporabo Osebne številke - PIN dviga gotovino na Bankomatih in v bankah preko POS terminalov, ki imajo oznako Visa ali Plus.

S Kartico lahko Uporabnik kartice opravlja tudi naslednje storitve:

- Vpogleda razpoložljivo stanje na Transakcijskem računu na Bankomatih, ki so v lasti Banke;
- Izvede nakup GSM kartic na Bankomatih v Sloveniji, ki to storitev omogočajo;
- Polaga gotovino v Domači valuti in predloži Plačilne naloge na Bankomatih, ki so v lasti Banke in označeni z nalepko Depozit, pri čemer:
  - z vnosom PIN-a in izbiro storitve Depozit poda soglasje za izvršitev pologa gotovine na Transakcijski račun,
  - z vnosom PIN-a in izbiro storitve Depozit poda soglasje za izvršitev Plačilnega naloga;Vse Plačilne transakcije z izbiro storitve Depozit, ki so bile podane s soglasjem in izpolnjenimi pogoji za izvršitev do 10. ure Delovnega dne, Banka izvrši na dan prejema Plačilnega naloga, Plačilne transakcije podane po 10. uri Delovnega dne, Banka izvrši naslednji Delovni dan;
- Dostopa do storitev elektronskega poslovanja v Banki Intesa Sanpaolo, če ima sklenjeno ustrezno pogodbo.

Banka izvrši Plačilne transakcije Uporabnika kartice na naslednji način:

- Plačilne transakcije v Domači valuti v okviru kritja na Transakcijskem računu v Domači valuti;
- Plačilne transakcije Valut držav članic in Valut tretjih držav okviru kritja na Transakcijskem računu v Domači valuti na podlagi preračuna po Referenčnem tečaju.

Uporabnik kartice mora zagotoviti kritje za izvršitev Plačilne transakcije pred posredovanjem Plačilnega naloga Banki. V kolikor kritje ni zagotovljeno, Banka Avtorizacijo za izvršitev Plačilne transakcije zavrne.

Uporabnik kartice lahko prekliče Plačilni nalog tako, da umakne soglasje za izvršitev. Plačilni nalog lahko Uporabnik kartice prekliče preden Banka odobri Avtorizacijo. Po odobritvi Avtorizacije, Uporabnik kartice izvršitev Plačilne transakcije ne more več preklicati.

Uporabnik Kartice ne sme uporabljati Kartice za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje slovenska zakonodaja.

Uporabnik kartice pooblašča Banko, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo Kartice poravnava neposredno v breme Transakcijskega računa Uporabnika kartice v Domači valuti z dnem izvršitve Plačilne transakcije. V primeru, da je Plačilna transakcija izvršena v Valuti držav članic in Valuti tretjih držav, bo znesek Plačilne transakcije iz valute Plačilne transakcije preračunan po Referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD in nato iz valute USD po Referenčnem menjalnem tečaju v Domačo valuto na dan obdelave Plačilne transakcije v kartičnem sistemu Visa International.

## **5. Dogovor o elektronskem poslovanju ter elektronskem podpisovanju**

### **5.1 Elektronsko poslovanje**

Banka in Uporabnik kartice soglašata, da imajo vsi podatki in sporočila, ki so poslana v okviru elektronskega poslovanja v elektronski obliki ter vsi podatki in sporočila, ki se v okviru elektronskega poslovanja hranijo v elektronski obliki, enako veljavnost in dokazno vrednost kot podatki in sporočila, ki se pošiljajo in hranijo v klasični pisni obliki.

Banka in Uporabnik kartice izrecno soglašata, da so vsi pravni posli, ki so sklenjeni v okviru elektronskega poslovanja v elektronski obliki, enakovredni tistim, ki so sklenjeni v klasični pisni obliki.

## 5.2 Elektronsko podpisovanje

Banka in Uporabnik kartice soglašata, da se v okviru elektronskega poslovanja dokumenti podpisujejo z elektronskimi podpisi, na način kot je dogovorjeno v teh splošnih pogojih in sicer z:

- Enkratnim varnim geslom,
- Poziv/Odgovor,
- Podpis+ ter
- z Digitalnim potrdilom PKI.

Banka in Uporabnik kartice soglašata, da imajo vse vrste elektronskih podpisov, ki so navedene v tem členu, enako veljavo in dokazno vrednost kot lastnoročni podpis in je zato šteti, da so vsi dokumenti, ki so podpisani z katerokoli vrsto elektronskega podpisa, ki je naveden v tem členu, lastnoročno podpisani.

Banka in Uporabnik kartice soglašata, da bosta v primeru sodnega spora medsebojno priznavali veljavnost in dokazno vrednost vseh vrst elektronskih podpisov, ki so navedeni v tem členu.

## 5.3 Elektronsko arhiviranje

Uporabnik kartice je seznanjen in soglašata, da se vsa dokumentacija v zvezi z elektronskim poslovanjem v Banki Intesa Sanpaolo hrani le v elektronski obliki.

## 6. Nadomestila in menjalni tečaj

### 6.1 Nadomestila

Banka bo Uporabniku kartic zaračunala nadomestila z uporabo Kartice v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke za opravljanje Plačilnih storitev pri Banki, ki je objavljena na spletnih straneh Banke, Banki IN in v vseh poslovalnicah Banke.

Uporabnik kartice pooblašča Banko in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila poplača iz Transakcijskega računa Uporabnika kartice, o čemer Uporabnika kartice obvesti z izpiskom na način dogovorjen z Okvirno pogodbo o plačilnih storitvah. Banka si nadomestila poplača iz kritja na Transakcijskem računu v Domači valuti. Če Uporabnik kartice ne zagotovi sredstev za poplačilo, Banki dovoljuje, da si nadomestila poplača tudi v nedovoljeno negativno stanje na Transakcijskem računu.

Uporabnik kartice pooblašča Banko in ji dovoljuje poplačilo vseh obveznosti nastalih iz naslova nadomestil zaradi uporabe Kartice iz sredstev, ki jih ima na kateremkoli računu pri Banki.

### 6.2 Menjalni tečaj

Zneski Plačilnih transakcij, ki jih je Banka izvršila v Valuti držav članic in Valuti tretjih držav, se na dan obdelave Plačilne transakcije v kartičnem sistemu Visa International iz valute Plačilne transakcije preračunajo po Referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD in nato iz valute USD po Referenčnem menjalnem tečaju v Domačo valuto. Referenčni menjalni tečaj uporabljen pri preračunu je razviden na mesečnem izpisku, ki ga Banka pošlje Uporabniku kartice skladno s 6. točko teh pogojev.

## 7. Obveščanje, pošiljanje izpiskov

Banka obvešča Uporabnika kartice o izvršenih Plačilnih transakcijah s Kartico z izpiskom Transakcijskega računa, ki mu ga pošilja najmanj enkrat mesečno na način dogovorjen v Okvirni pogodbi o plačilnih storitvah.

## 8. Ukrepi za zaščito Kartice

Uporabnik kartice je dolžan kot dober gospodar Kartico in njene varnostne elemente skrbno hraniti, z njo skrbno in odgovorno ravnati in storiti vse potrebno, da se prepreči njena izguba, kraja ali zloraba.

Uporabnik kartice:

- Mora ob prevzemu Kartice to lastnoročno podpisati s kemičnim svinčnikom na podpisnem traku, ki se nahaja na hrbtni strani Kartice;
- Je dolžan uničiti obvestilo o Osebni številki - PIN takoj po prejemu;
- Ne sme nikomur razkriti Osebne številke - PIN ali dovoliti njegovo uporabo;
- Ne sme zapisati PIN na Kartico ali kamorkoli drugam in/ali zapisan PIN hraniti skupaj s Kartico;
- Mora skrbno varovati varnostne elemente Kartice, ki so:
  - šestnajstmestna številka kartice »PAN«, ki je zapisana na sprednji strani kartice,
  - trimesna CVC številka, ki je zapisana na hrbtni strani kartice ob podpisnem traku ter
  - podatek o veljavnosti kartice, ki je zapisan na sprednji strani kartice;
- Ne sme posredovati varnostnih elementov Kartice po telefonu, elektronski pošti, SMS sporočilih, spletnih aplikacijah za sporočanje ter drugih nezavarovanih kanalov sporočanja, razen, ko se to od Uporabnika zahteva v postopku izvedbe Distančnega nakupa. Pred samo izvedbo Distančnega nakupa se mora Uporabnik vsakič prepričati o verodostojnosti prodajalca in njegovih referencah;

- ne sme Kartice posojati ali dajati v hrambo tretjim osebam.

Uporabnik kartice je dolžan zaradi varnosti poslovanja s Kartico poskrbeti, da se vsi postopki na Prodajnem Mestu izvajajo v njegovi prisotnosti, pri čemer mora biti Kartica ves čas v vidnem polju Uporabnika kartice. Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s Kartico, osebno številko – PIN ter ostalimi varnostnimi elementi kartice, ki so opredeljene v teh Splošnih pogojih se šteje za hudo malomarnost Uporabnika kartice. Za vse posledice, ki bi iz takega ravnanja izhajale, odgovarja Uporabnik kartice sam. Uporabnik kartice je dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete Banke, ki se nanašajo na uporabo Kartice.

Banka je upravičena, ni pa dolžna izvesti preventivne blokacije Plačilnega instrumenta, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, če:

- obstajajo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe Plačilnega instrumenta ali kraje podatkov s Plačilnega instrumenta,
- obstajajo objektivno utemeljeni razlogi, povezani z varnostjo Plačilnega instrumenta,
- obstaja sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo Plačilnega instrumenta.

## 9. Izguba, kraja, zloraba Kartice

O uničenju, poškodbi, izgubi, kraji ali zlorabi Kartice je Uporabnik kartice dolžan takoj obvestiti Banko na telefonsko številko 05/666-1256 ali po faksu na številko 05/666-2010, številki sta dosegljivi 24 ur na dan, oziroma se osebno oglasiti v eni izmed poslovalnic Banke. Na podlagi telefonske ali faks prijave je Uporabnik kartice dolžan v osmih delovnih dneh se osebno oglasiti v eni izmed poslovalnic Banke in pisno potrditi blokacijo uporabe Kartice.

Banka ob prijavi blokira uporabo Kartice, tako da ni več mogoča njena uporaba na Bankomatih, plačevanje prek POS terminalov, Distančni nakupi in poslovanje v poslovalnicah Banke, na željo Uporabnika pa Banka blokira tudi Transakcijski račun. Uporabnik je dolžan vsaj enkrat na dan preveriti, da ima Kartico pri sebi - v neposredni posesti.

V primeru izgube, kraje, zlorabe ali suma na krajo ali zlorabo Kartice je Uporabnik kartice dolžan to takoj prijaviti policiji.

Banka bo naslednji delovni dan po blokaciji uporabe Kartice izdelala novo Kartico in o tem obvestila Uporabnika.

Uporabnik kartice je dolžan posredovati Banki vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo Kartice, da se prepreči nadaljnje nastajanje škode.

Če Uporabnik kartice najde Kartico po tem, ko je že prijavil njeno izgubo ali krajo, je ne sme več uporabljati ter je dolžan o tem nemudoma obvestiti Banko in vrniti prerezano kasneje najdeno Kartico.

Ob izgubi, večkratni izgubi ali kraji kartice lahko Banka zavrne ponovno izdajo kartice.

## 10. Odgovornost in povračila

### 10.1 Odgovornost

Banka in Uporabnik kartice odgovarjata za neodobrene, nepravilne oziroma neizvršene Plačilne transakcije skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve in splošnimi pravili obligacijskega prava.

Uporabnik kartice lahko krije izgubo zneska neodobrene Plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 50,00 EUR, če je izvršitev neodobrene Plačilne transakcije posledica uporabe:

- Ukradene, izgubljene Kartice ali
- Kartice, ki je bila zlorabljena, če Uporabnik kartice ni ravnal skladno z ukrepi za zaščito Kartice, ki so navedeni v 8. točki teh splošnih pogojev.

Uporabnik kartice krije celotno izgubo zneska neodobrene Plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene Plačilne transakcije:

- Posledica Uporabnikove prevare ali če Uporabnik kartice naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito Kartice, ki so navedeni v 8. točki teh splošnih pogojev;
- Posledica kršitve teh splošnih pogojev s strani Uporabnika kartice.

Ne glede na 2. in 3. odst. tega člena, mora Banka povrniti Uporabniku kartice celotno izgubo zneska neodobrene Plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, ki nastanejo potem, ko je Uporabnik kartice Banko obvestil o tem, da je bila Kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljena, skladno z 9. točko teh splošnih pogojev. Banka je prosta odgovornosti za povrnitev zneskov neodobrenih plačilnih transakcij (skupaj z nadomestili in obrestmi):

- Če je izvršitev neodobrene Plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere Banka ne more vplivati oziroma se jim ni mogla izogniti ali jih preprečiti;
- Če obveznost izvršitve Plačilne transakcije brez soglasja Uporabnika kartice izhaja iz drugih predpisov, ki zavezujejo Banko;
- Če je izvršitev neodobrene Plačilne transakcije posledica Uporabnikove prevare ali goljufije ali če Uporabnik kartice naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi s Kartico;
- V delu, ki ga krije Uporabnik kartice, če je izvršitev neodobrene Plačilne transakcije posledica uporabe ukradene ali izgubljene Kartice ali zlorabe Kartice;
- Če Uporabnik kartice ni takoj in brez odlašanja obvestil Banke o neodobreni Plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšne Plačilne transakcije, najpozneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve Transakcijskega računa.

Banka ni odgovorna za pravilno izpolnitev dogovora o nakupu blaga ali storitve, ki se plačuje s Kartico. Uporabnik kartice mora reklamacije glede nepravilne izpolnitve dogovora o nakupu podati in reševati neposredno s Prodajnim mestom, Banki pa je dolžan poravnati obveznosti ne glede na spor s Prodajnim mestom. Uporabnik kartice ima pravico zahtevati vračilo plačila neposredno od Prodajnega mesta, kateremu je bilo plačilo nakazano. Za posredovanje informacij in reševanje reklamacij v zvezi s poslovanjem s Kartico je pristojna Banka. Če je reklamacija neupravičena, bo Banka zaračunala stroške reklamacije imetniku v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke.

Banka ne odgovarja za kakovost blaga in storitev, ki jih Uporabnik kartice plačuje s Kartico. Morebitni spori Uporabnika kartice s Prodajnim mestom ne vplivajo na obveznosti Uporabnika kartice, ki nastanejo s Kartico.

Uporabnik kartice odgovarja za vse obveznosti in stroške, ki so nastali z uporabo Kartice, do dneva, ko vrnjeno Kartico prejme Banka.

## **10.2 Povračila za izvršene Plačilne transakcije s Kartico**

Banka je odgovorna za izvršitev neodobrene ali nepravilno izvršene Plačilne transakcije, Uporabniku kartice nemudoma oz. najkasneje do konca naslednjega Delovnega dne, ko je Plačilno transakcijo opazila oziroma je bila o njej obveščena, zagotovi popravek tako, da:

- povrne zneske neodobrene ali nepravilno izvršene Plačilne transakcije ter pripadajočih nadomestil in obresti do katerih je upravičen Uporabnik kartice v zvezi z izvršitvijo neodobrene ali nepravilno Plačilne transakcije ali
- zagotovi pravilno izvršitev Plačilne transakcije.

Banka zagotovi Uporabniku kartice popravek skladno s prejšnjim odstavkom le, če Uporabnik kartice, ki ugotovi, da je do takšne Plačilne transakcije prišlo obvesti Banko o neodobreni oz. nepravilno izvršeni Plačilni transakciji brez odlašanja, vendar najkasneje v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve Transakcijskega računa za izvršeno Plačilno transakcijo.

Banka vzpostavi na uporabnikovem Transakcijskem računu takšno stanje, kakršno bi bilo, če neodobrena ali nepravilna Plačilna transakcija ne bi bila izvršena in zagotovi, da datum popravka ni poznejši od datuma, ko je bila izvršena neodobrena ali nepravilno izvršena Plačilna transakcija.

V primeru povračila za neodobreno ali nepravilno izvršeno Plačilno transakcijo Banka pripadajoče obresti obračuna z uporabo obrestne mere za pozitivna sredstva na Transakcijskem računu, ki je določena v Sklepu o obrestnih merah za posamezne vrste kreditov in depozitov.

V primeru ko Banka utemeljeno sumi, da gre za prevaro ali goljufijo Uporabniku kartice ne zagotovi popravka skladno s prvim odstavkom tega poglavja. Banka o razlogih za sum pisno obvesti Banko Slovenije ter v primeru suma, da je bilo storjeno kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti obvesti tudi policijo ali državno tožilstvo.

## 11. Blokacija in omejitev uporabe Kartice

### 11.1 Blokacija

Banka lahko onemogoči uporabo Kartice za opravljanje Plačilnih transakcij na Prodajnih mestih in Bankomatih v naslednjih primerih:

- Če Uporabnik kartice krši te splošne pogoje in/ali uporablja Kartico v nasprotju s temi splošnimi pogoji;
- Ko Uporabnik kartice ne izpolnjuje svojih obveznosti plačila v okviru kritja na Transakcijskem računu, temveč se obveznosti plačujejo iz nedovoljenega negativnega stanja na Transakcijskem računu;
- Ko obstaja objektivno utemeljen razlog povezan z varnostjo Kartice;
- Ko obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe Kartice ali prevare pri uporabi Kartice;
- Če je na podlagi prejetega sklepa sodišča ali drugega organa, pristojnega za izvršbo in zavarovanje, blokiran transakcijski račun Uporabnika pri Banki;
- V primeru smrti Uporabnika kartice;
- V primeru ukinitve pooblastila na Transakcijskem računu;
- Na podlagi zakona ali odločbe državnega organa;
- Ko je pri uporabi Kartice trikrat napačno vtipkan PIN na POS terminalu ali Bankomatu.

Banka v vseh zgoraj naštetih primerih, razen v primeru iz 7. in 9. alineje 1. odstavka, obvesti Uporabnika kartice o blokaciji uporabe Kartice na način dogovorjen v Okvirni pogodbi o plačilnih storitvah. V primeru iz 3. in 4. alineje 1. odstavka Banka izdela Uporabniku kartice novo Kartico. V primeru 9. alineje 1. odstavka Banka izdela novo Kartico samo na podlagi zahteve Uporabnika kartice.

V primeru 2. alineje 1. odstavka mora Uporabnik kartice takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s Kartico in Dodatno Kartico in le-te na zahtevo Banke vrniti.

Banka ponovno omogoči uporabo kartice, ko razlogi za blokacijo prenehajo.

Banka ima pravico obvestiti mrežo Prodajnih mest o blokaciji Kartice. Na podlagi pooblastila Banke lahko Kartico odvzame tudi delavec na Prodajnem mestu.

Banka si pridržuje pravico izvajanja nadzora nad rednim poslovanjem Uporabnika kartice z namenom zaznave sumljivih plačilnih transakcij in preprečevanja potencialnih tveganj zlorab kartic. V primeru odkrite sumljive plačilne transakcije lahko Banka, z namenom potrditve pristnosti opravljenih plačilnih transakcij, kontaktira Uporabnika kartice.

### 11.2 Omejitev uporabe

Uporabnik kartice ima pravico odrediti Plačilne transakcije s Kartico v okviru Limita porabe po kartici in Dnevni limitov na kartici. O višini limitov se dogovorita Uporabnik kartice in Banka ob prevzemu Kartice. Uporabnik kartice ima pravico zaprositi za spremembo limitov o čemer odloča Banka.

## 12. Informacije in reklamacije

Uporabnik kartice posreduje Banki vprašanja in reklamacije v zvezi s poslovanjem s Kartico na enega od naslednjih načinov:

- preko komunikacijskega modula in drugih povezav v Banki IN ali Mobilni Banki IN,
- na elektronski naslov [info@intesasanpaolobank.si](mailto:info@intesasanpaolobank.si),
- na brezplačno številko 080 13 18 za klice iz Slovenije,
- na številko 00386 5 666 1838 za klice iz tujine,
- osebno v poslovalnici Banke.

## 13. Podatki in varstvo podatkov

Uporabnik kartice mora Banki takoj sporočiti vsako spremembo bivališča, zaposlitve in drugih pogojev, ki so vplivali na odločitev o izdaji Kartice. Če tega ne stori, lahko Banka prepove nadaljnjo uporabo Kartice.

Banka zagotavlja varno hrambo, uporabo in obdelavo osebnih podatkov navedenih oseb v skladu z zahtevami zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Uporabnik kartice dovoljuje Banki in jo pooblašča, da lahko te podatke uporablja za izvajanje storitev, ki so predmet teh splošnih pogojev, za obveščanje Uporabnika kartice. Uporabnik kartice dovoljuje Banki in jo pooblašča, da lahko vse podatke o Uporabniku kartice in Uporabnikovem poslovanju s Kartico posreduje vsem obvladujočim družbam, pogodbenim obdelovalcem podatkov ter Procesnemu centru, ki za Banko opravlja storitve izdelave in procesiranja kartic, ne glede na njihov sedež, ki imajo najmanj enak standard varovanja osebnih in zaupnih podatkov kot Banka,



in sicer za potrebe njihovega poslovanja, izvajanja in poenotenja bančnih operacij, nadzora, upravljanja s tveganji in izvrševanja medsebojnih pogodbenih odnosov. Uporabnik kartice izjavlja, da je seznanjen s posledicami takšnega posredovanja.

Uporabnik kartice dovoljuje Banki, da lahko pridobi in uporablja njegovo davčno številko za natančno in popolno identifikacijo ter za preprečitev napak in zlorab.

Podatki o poslovanju s Kartico so poslovna skrivnost in se smejo sporočiti tretjim osebam le v skladu z veljavnimi predpisi.

Uporabnik kartice izrecno dovoljuje in pooblašča Banko, da lahko, če je to potrebno za izvajanje poslovanja s Kartico ter izterjave zapadlih obveznosti, pri pristojnih organih in institucijah opravlja poizvedbe in pridobiva podatke o njegovem stalnem in začasnem prebivališču, zaposlitvi, premoženju in drugih potrebnih podatkih.

#### 14. Izvensodno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji Uporabnik kartice in Banka rešujeta sporazumno v skladu s *Pravilnikom o obravnavanju prijav strank v Banki Intesa Sanpaolo*, ki je Uporabniku kartice na voljo v poslovalnicah Banke. Pritožbe se v Banki Intesa Sanpaolo obravnavajo v dvostopenjskem internem pritožbenem postopku.

Uporabnik kartice posreduje Banki reklamacije na enega od naslednjih načinov:

- na obrazcu, ki se nahaja v enotah poslovanja s komitenti,
- kot dopis banki po klasični pošti na naslov organizacijske enote, na katero se pritožba nanaša,
- v sporočilu po elektronski pošti na elektronski naslov: [info@intesasanpaolobank.si](mailto:info@intesasanpaolobank.si),
- preko spletne strani [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si) v rubriki »Posluh 100% ali »Stopite v stik z nami«,
- preko komunikacijskega modula in drugih povezav v Banki IN ali Mobilni Banki IN.

Pritožba mora biti v pisni obliki. Pritožba se obravnava v organizacijski enoti banke, na katero se nanaša.

Če Uporabnik kartice z odločitvijo glede pritožbe ne soglaša, lahko vloži pisno pritožbo na Komisijo za reševanje pritožb v Banki Intesa Sanpaolo na naslov:

- Banka Intesa Sanpaolo, Komisija za reševanje pritožb, Pristaniška 14,6000 Koper,
- ali na elektronski naslov [info@intesasanpaolobank.si](mailto:info@intesasanpaolobank.si) s pripisom v zadevi »za Komisijo za reševanje pritožb«.

Odločitev Komisije je pisna, z njo je interni pritožbeni postopek zaključen.

Če Uporabnik kartice, z odločitvijo Komisije glede pritožbe ne soglaša ali ne prejme odgovora od Banke v roku 30 dni, lahko vloži zahtevo za začetek postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov (v nadaljevanju: postopek IRPS). Zahtevo za začetek postopka IRPS lahko vloži le fizična oseba, ki se po zakonu, ki ureja varstvo potrošnika, šteje kot potrošnik.

Banka Intesa Sanpaolo kot izvajalca postopka IRPS priznava: Združenje bank Slovenije - GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, elektronski naslov: [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), telefonska številka: 01 24 29 700 (v nadaljevanju: izvajalec IRPS).

Pisni zahtevek za začetek postopka IRPS se pošlje izvajalcu IRPS, na zgoraj navedeni naslov. Postopek IRPS se izvaja kot kombiniran posredovalni-predlagalni postopek (mediacija), praviloma na naroku. Odločitev izvajalca IRPS za Banko Intesa Sanpaolo oziroma za stranko ni zavezujoča. Postopek IRPS izvaja pristojen organ/oseba pri izvajalcu IRPS, v skladu s pravili postopka izvajalca IRPS in zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov. Ustanovitveni akt in pravila postopka IRPS pri izvajalcu IRPS so objavljeni na spletni strani priznanega izvajalca IRPS.

Banka si pridržuje pravico spremeniti vsakokrat priznanega Izvajalca IRPS. Vsakokrat priznani Izvajalec IRPS je objavljen na spletnih straneh Banke.

Kljub pritožbi na Izvajalca IRPS ima Uporabnik kartice pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in Banko pri pristojnem sodišču.

Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh splošnih pogojev in jih Uporabnik kartice ter Banka ne bi uspela rešiti sporazumno, odloča sodišče, ki je krajevno pristojno po sedežu Banke.

## 15. Končne določbe

Vsakočas veljavni Splošni pogoji poslovanja s Pametno plačilno kartico ACTIVA VISA INSPIRE so objavljeni na spletnih straneh Banke ([www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si)) in v vseh poslovalnicah Banke.

Banka Uporabniku kartice na njegovo zahtevo kadarkoli v času trajanja Pogodbe posreduje te splošne pogoje.

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje. Če Banka spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev, posredovati Uporabniku kartice predlog sprememb splošnih pogojev. Če Uporabnik kartice do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev, Banki ne sporoči pisno, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša. Če Uporabnik kartice ne sprejme predloga sprememb splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah, najkasneje do dneva pred dnem začetka veljavnosti spremembe. V primeru, če Uporabnik kartice zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah, se šteje, da je Banka odpovedala Okvirno pogodbo o plačilnih storitvah z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva, ko je Uporabnik kartice Banki pisno sporočil, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema.

Uporabnik in Banka sta sporazumni, da za to pogodbo velja pravo Republike Slovenije in da o morebitnih sporih, ki bi nastali v zvezi s to pogodbo, odloča sodišče, ki je pristojno po sedežu Banke.

Za pogodbeno določila, s katerimi sta Banka in Uporabnik kartice do uveljavitve teh splošnih pogojev urejala pogodbeno razmerja v zvezi s poslovanjem s Kartico in ki so v nasprotju z določili Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS št. 7/2018 z dne 7.02.2018; v nadaljevanju ZPlaSSIED) ali/in v nasprotju z določili teh splošnih pogojev, se šteje, da so nadomeščena ali dopolnjena z ustreznimi določili ZPlaSSIED ali/in teh splošnih pogojev.

S pričetkom uporabe teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji poslovanja s Pametno plačilno kartico Activa Visa Inspire z dne 23. 5. 2017.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 9. 4. 2018 dalje.